

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di Indonesia berkembang sangat cepat, hampir semua bank bertransaksi dengan menggunakan alat bantu teknologi. Dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Saat ini perbankan berlomba untuk menciptakan produk dan inovasi baru untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Dengan adanya teknologi informasi telekomunikasi dan internet, perbankan mulai mengikuti perkembangan untuk menciptakan produk aplikasi berbasis internet, yaitu layanan internet banking. Internet merupakan suatu jaringan komunikasi yang menghubungkan satu media elektronik dengan media yang lainnya.

Internet banking yaitu layanan perbankan yang menggunakan jaringan internet untuk melakukan transaksi keuangan nasabah, dan juga teknologi informasi yang dapat di gunakan untuk penghematan biaya dalam kebutuhan nasabah saat bertransaksi. Dengan adanya layanan perbankan yang sudah mengedepankan teknologi, akan mempengaruhi tingkat pergerakan nasabah saat melakukan transaksi secara langsung ke bank akan menurun. Hal itu menyebabkan bank memanfaatkan perkembangan teknologi untuk kegiatan nasabahnya dalam bertransaksi.

Sehingga dengan banyaknya persaingan antar perbankan dalam penggunaan internet banking, menyebabkan bank berusaha melakukan berbagai cara untuk menciptakan peluang dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan internet banking. Dengan cara selalu memperbarui informasi teknologi perbankan, pihak nasabah maupun pihak bank merasa diuntungkan dan di mudahkan untuk melakukan transaksi keuangan perbankan.

Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang di berikan oleh perusahaan untuk pelanggan dari segi pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas dan pengalaman pada saat di tempat magang peneliti ingin mengetahui tentang respon kepuasan terhadap layanan internet banking yang telah di sediakan oleh pihak bank mandiri cabang tlogomas selama berada di kegiatan tempat Praktek Kerja Lapang maka peneliti tertarik menulis judul **“Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri Online Pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Tlogomas”**.

### **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana penerapan layanan internet banking di Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Tlogomas?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan internet banking mandiri online pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Tlogomas?

### **C. Batasan Masalah**

Tugas akhir ini membahas tentang internet banking mandiri online pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Tlogomas.

### **D. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan layanan internet banking pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Tlogomas.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan internet banking.

Manfaat dari penelitian di atas adalah:

1. Bagi Bank Mandiri Cabang (Persero) Tbk Tlogomas .

Dapat dijadikan sebagai salah satu masukan Bank Mandiri cabang Tlogomas dalam penerapan layanan internet banking dan kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Tlogomas



## 2. Bagi peneliti

Diharapkan untuk dapat di jadikan tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai cara meningkatkan kualitas dan kepuasan nasabah terhadap layanan internet banking pada Bank Mandiri Online (Persero) Tbk cabang Tlogomas.

